

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PASIEN DALAM MEMILIH
KEMBALI R.S. SEMEN GRESIK SEBAGAI TEMPAT
RAWAT INAP**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

DIAJUKAN OLEH

IWAN AKHMAD FAKHRUDDIN.

No. Pokok : 049414757

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2001

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PASIEN DALAM MEMILIH KEMBALI R.S. SEMEN GRESIK
SEBAGAI TEMPAT RAWAT INAP**

**DIAJUKAN OLEH :
IWAN AKHMAD FAKHRUDDIN**

No. Pokok : 049414757



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

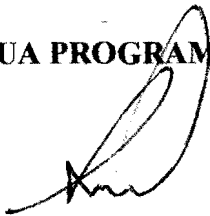
DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Zainimar Naro".

Dr. Hj. ZAINIMAR NARO, SE

TANGGAL.....10/6 '2001

KETUA PROGRAM STUDI,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Amiruddin Umar".

Dr. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL.....1/6 '2001

ABSTRAKSI

Tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh faktor-faktor kebutuhan, referensi, fasilitas fisik, pelayanan, proses, harga dan lokasi terhadap untuk memilih kembali pasien yang pernah merasakan jasa pelayanan kesehatan rawat inap di R.S Semen Gresik. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya mengukur respon pasien terhadap rangsangan yang diberikan oleh berbagai pihak yang terkait misalnya dirinya (intern), lingkungan (ekstern) dan rumah sakit (strategi pemasaran). Selain itu, hal ini berguna untuk menjaga dan memelihara hubungan dengan pasien yang lama dan menarik potensial consumer di lingkungan konsumen bekerja atau tinggal.

Adapun variabel penelitian yang dipakai adalah mengadopsi dari Assael (1992:14). Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Dari perhitungan dengan analisa regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa baik secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh secara signifikan. Hal ini diketahui dari hasil uji t dimana semua variabel bebas memiliki nilai t hitung diatas t tabel sebesar 2,014 dan uji F dimana variabel bebas bernilai 62,181 yang berada diatas F hitung sebesar 2,18.

Pengaruh yang paling dominan, proses, referensi, fasilitas fisik, lokasi, harga, dan pelayanan.

Berdasarkan uji asumsi klasik multikolinieritas diketahui bahwa hasil analisa diatas menunjukkan gejala multikolinieritas (diatas nilai r moment sebesar 0,264) namun masih dibawah toleransi 0,8. Hal ini oleh Emory (1980:448) masih diperkenankan sebagai penduga namun bukan sebagai penduga yang baik.